Niveau(x) d'enseignement: 0 Numéro EDUQ : 8970511
Centre d'intérêt: 520

Cliche, Monique.

"Le téléphone, média au service de l'enseignement à distance" / par Monique Cliche.. -- [Montréal] : Université de Montréal, Section d'andragogie, 1984.
p. 78-102 ; 28 cm.

Bibliogr.: p. 101-102. "In" Cahiers d'éducation à distance. 1, Aide à l'apprentissage.

Vedette(s)-secondaire(s): Université de Montréal. Section d'andragogie

---

Descripteur(s): Téléenseignement * Aide pédagogique individuelle * Motivation de l'étudiant * Revue de la documentation

Identificateur(s) de sujet: Téléphone * Téléconférence

Afin de voir si le téléphone est un service efficace en enseignement à distance et s'il peut remplacer le face à face pour soutenir la motivation des étudiants, l'auteure a fait une brève revue de la documentation. Le document présente le rôle que peut faire le service téléphonique mettant en rapport deux ou plusieurs personnes et son utilisation avec d'autres médias puis relève les avantages et les inconvénients de ce mode de support. On présente ensuite les recommandations des différents auteurs sur les modalités d'utilisation du téléphone et de la téléconférence. Il ressort de l'étude que le téléphone ne peut remplacer le face à face et doit être considéré comme un complément.

Type de document: r

R>

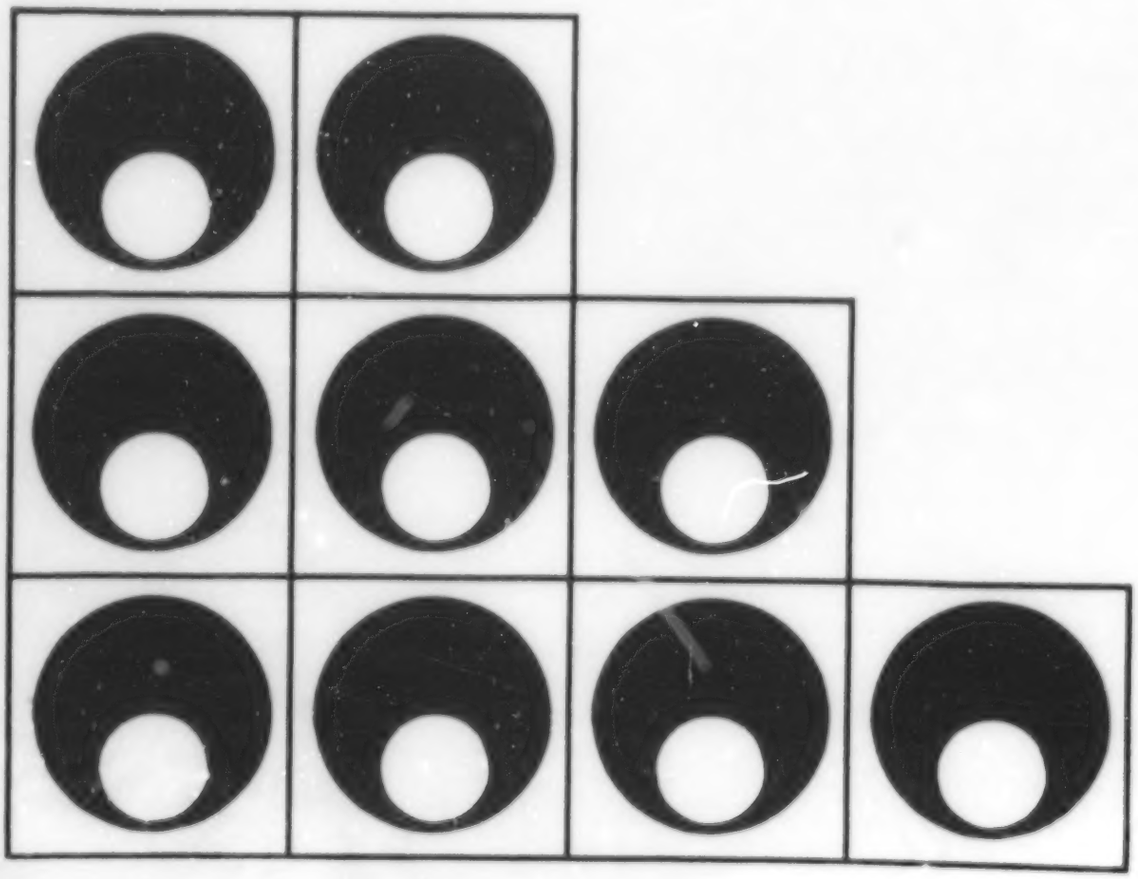
EDUQ
8970511

CAHIERS D'ÉDUCATION À DISTANCE

Gabrielle CANTIN et Pierre ROBINEAULT

1. AIDE À L'APPRENTISSAGE

- De certains concepts en éducation à distance ..... G. CANTIN
- Le support à l'étudiant à distance ..... H. DORE et J. POISSANT
- Le face à face en éducation à distance ..... M. MADDEN
- Le téléphone, média au service de ..... M. CLICHE



FACULTÉ DES SCIENCES DE L'ÉDUCATION
ANDRAGOGIE

CAHIERS
D'EDUCATION A DISTANCE

Gabrielle CANTIN et Pierre ROBINEAULT

1. AIDE A L'APPRENTISSAGE

. De certains concepts en éducation à distance.....G. CANTIN

. Le support à l'étudiant à distance.....H. DORE
.....J. POISSANT

. Le face à face en éducation à distance.....M. MADDEN

. Le téléphone, média au service de l'enseignement à distance.....M. CLICHE

Section d'andragogie
Faculté des sciences de l'éducation
Université de Montréal

La Librairie de l'Université de Montréal

1984

DEPOT LEGAL - 2e TRIMESTRE 1984
BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU QUEBEC
BIBLIOTHEQUE NATIONALE DU CANADA

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier Monique CLICHE, Huguette DORE, Michel MADDEN et Jacquie POISSANT, qui nous ont permis d'utiliser leur texte pour en faire ce cahier sur l'AIDE A L'APPRENTISSAGE en éducation à distance.

Nous sommes très reconnaissants à Madeleine GAUTHIER qui a pris à coeur la dactylographie et la présentation matérielle de ce cahier dans un laps de temps record.

TABLE DES MATIERES

Remerciements..... 2

Table des matières..... 3

Présentation..... 4

. De certains concepts en éducation à distance
par Gabrielle CANTIN..... 6

. Le support à l'étudiant à distance
par Huguette DORE et Jacquie POISSANT.....21

. Le face à face en éducation à distance
par Michel MADDEN.....64

. Le téléphone, média au service de l'enseignement à distance
par Monique CLICHE.....78

PRESENTATION

Cours par correspondance, enseignement télévisé, apprentissage informatisé, radio communautaire, ... sont autant d'expressions parmi les plus courantes, utilisées dans nos milieux d'éducation, pour désigner des modes d'intervention créés dans le but de favoriser l'apprentissage des adultes, sans qu'ils aient à quitter leur environnement habituel. Ces divers modes d'intervention se retrouvent ordinairement sous les expressions plus génériques de formation à distance, enseignement à distance, télé-enseignement, apprentissage à distance, ...

Les responsables de cette série de cahiers ont choisi d'utiliser le terme Education à distance, qui a l'avantage d'être connu internationalement (surtout dans sa forme anglaise de Distance education) et qui rencontre en général l'assentiment des spécialistes du domaine.[1]

En éducation à distance, les écrits sont nombreux et de type varié. Ils proviennent aussi de divers pays et la langue de communication internationale est l'anglais. Bien que les auteurs en éducation à distance apportent un soin tout particulier à se référer aux autres travaux déjà faits, et que des synthèses s'élaborent ainsi graduellement, il reste encore souvent aux personnes

---

1 Au Congrès de Vancouver, en 1982, le nom de International Council for Correspondence Education (ICCE) a été changé en celui de International Council for Distance Education (ICDE). Des articles ont été écrits pour justifier ce changement.

responsables de l'éducation à distance, le soin de faire le point sur les connaissances actuelles, dans des sujets d'intérêt et d'utilité pour la pratique.

Les premiers cahiers de cette série sont constitués en majeure partie de travaux faits par des étudiants de maîtrise et de doctorat en andragogie, dans les activités du cours Méthodes d'apprentissage à distance. Ces travaux ont nécessité une recherche de documents souvent difficiles à repérer, et ils ont été réalisés dans le cadre de contraintes personnelles et académiques qui ont empêché les auteurs de satisfaire à toutes les exigences techniques de ce genre de publication. Le mérite de ces travaux reste cependant certain. Ils représentent une vue d'ensemble sur un sujet, et de ce fait, ou ils donnent une idée de l'état d'une question en particulier, ou ils peuvent servir de point de départ pour explorer plus avant un sujet. Ils ont aussi le mérite, dans la tradition des écrits sur l'éducation à distance, d'offrir de bonnes bibliographies et de contribuer ainsi au regroupement de l'information sur divers sujets.

Les responsables des cahiers, pour leur part, ont révisé les textes pour en uniformiser la présentation, pour vérifier l'exactitude de certains faits ou de certains éléments bibliographiques, pour clarifier des expressions, ou encore pour éliminer des répétitions. Ces tâches ont cependant été accomplies avec l'intention de respecter l'idée et la recherche des auteurs.

Gabrielle Cantin et Pierre Robineault

LE TELEPHONE, MEDIA AU SERVICE DE L'ENSEIGNEMENT A DISTANCE

par

Monique Cliche

INTRODUCTION

La formation à distance prend de plus en plus de place dans les préoccupations actuelles, en terme d'accessibilité des services offerts aux gens qui veulent bien poursuivre leur formation, tout en étant isolés par le lieu ou la distance, ou encore qui vivent des incompatibilités d'horaire. Beaucoup d'efforts technologiques ont été faits en vue de pouvoir répondre aux diverses demandes, mais le marché n'est pas toujours ouvert financièrement à une technologie à grande échelle. J'ai donc choisi d'essayer de connaître un peu plus le média téléphone, puisqu'il est, à mon avis, suffisamment répandu au Québec pour qu'on puisse apprendre à s'en servir adéquatement comme instrument de formation à distance.

Les questions de départ qui ont amené ma recherche étaient celles-ci: Est-ce que le téléphone peut remplacer le face à face pour maintenir la motivation des étudiants? Est-ce un service vraiment efficace pour l'enseignement? Sommes-nous suffisamment avancés dans la technologie de ce média pour répondre aux demandes? Dans la recherche d'information, je me suis arrêtée aux documents disponibles à la bibliothèque E.P.C. de l'Université de Montréal et à ceux de la responsable de ce cours.

Je vais donc développer ce sujet en décrivant les divers services sur le marché, en comparant les avantages et les inconvénients et finalement, je vais faire ressortir différentes recommandations que les auteurs ont élaborées par rapport à l'utilisation de ce média dans l'enseignement. Tout d'abord, un bref historique va nous permettre de mieux entrer dans ce sujet.

I HISTORIQUE

Le téléphone a été une découverte tout à fait inattendue de Graham Bell. En effet, c'est à la grande surprise de monsieur Bell lui-même, qu'une première transmission du son s'est produite à travers une paire de fils, le 10 mars 1876. Bell était d'abord un professeur avant d'être un inventeur. Sa recherche avait pour but de trouver un moyen d'apprendre aux sourds à parler. Un besoin très humain le motivait donc dans sa recherche. Le téléphone, au cours des années, est passé d'une nouveauté magique à un mode répandu d'interaction humaine. En 1915, eut lieu l'inauguration du premier système téléphonique d'un océan à l'autre. Les coûts à cette époque étaient de 20,70$/min., alors qu'en 1976 ils étaient de 0,21$/min. au Massachussetts (comparaison de coût, citée par De Butts, 1977).

En 1939, une première expérience d'enseignement téléphonique est lancée en Iowa pour répondre à un besoin d'étudiants hospitalisés ou confinés à la maison et voulant poursuivre leurs

études au niveau secondaire. En 1956, il y a l'installation du premier câble transatlantique; 1962 est l'année de l'inauguration du satellite de communication Telstar et en 1976, un satellite de communication est en fonction pour les communications domestiques.

Les studios de conférence téléphonique (système ENT du Wisconsin) sont mis en place en 1965, en vue d'offrir une formation en cours d'emploi à des médecins. Ce système passe de 1 cours/semaine avec 18 centres d'écoute de conférences, à 200 centres pouvant offrir plus de 100 programmes/semaine (cité par Moore, 1981). Toujours selon Moore, une expérience de transmission de 8 conférences diffusées dans différentes parties de l'Angleterre avec du matériel du Wisconsin, y compris le système de vidéo transmission, a coûté 18,50$/participant, pour les 8 sessions de 2 heures non créditées et des frais de 2 600$ pour la transmission de l'audio-vidéo pour le total des conférences. Le passage d'une production locale à une production nationale puis internationale, fait que les coûts peuvent diminuer avec l'expansion. L'expansion de la technologie joue en quelque sorte un rôle important dans l'accessibilité aux services développés.

Résumé

Le téléphone a été découvert en 1876 par Alexander Graham Bell, qui était d'abord et avant tout professeur, et qui voulait essayer de développer un moyen d'enseigner à des sourds. L'expansion

du service s'accroît constamment depuis ce jour, cette croissance a un effet direct sur les coûts engendrés.

II SERVICES TELEPHONIQUES

Holmberg (1977) parle d'une catégorie de services directs, quand la communication se fait de personne à personne sans délai de transmission; et de services indirects, lorsqu'il y a un enregistrement de données et par le fait même un délai dans la réponse à une communication. J'ai moi-même ajouté à la catégorie des services directs, la communication par téléphone avec l'utilisation d'un autre média, ce qui permet de classer toutes les utilisations du téléphone.

Dans la catégorie de services directs par téléphone, on retrouve l'interaction de personne à personne, l'interaction d'une personne à plusieurs ou d'un groupe à un autre et la communication avec utilisation d'un autre média. L'utilité de chacun de ces modes est ici décrite, selon les auteurs.

1. Interaction de personne à personne (seul à seul)

1.1 Services

- Appel local ou domestique
- Appel interurbain

1.2 Utilité

Selon Holmberg (1974)

. pour donner du feed-back

- pour aider à corriger des erreurs, à contrôler le processus d'apprentissage
- pour motiver
- pour évaluer le cheminement en offrant un support individuel
- pour le counselling, mais comme complément à la consultation écrite
- pour répondre à des questions individuelles
- pour enseigner

Selon Short (1974)

- pour transmettre un contenu d'information strict où l'information visuelle a peu d'importance

Selon Chatala et Wedemeyer (1973)

- pour résoudre un problème clairement défini

Selon Flinck (1975)

- comme support privé dans la réception de l'information

Selon Turok (1977)

- pour du counselling individuel
- pour avertir rapidement d'un changement dans le déroulement d'un cours
- pour donner du support lors des projets individuels de travail

Selon Pascarella et Terenzini (1977) (cité par Sweet, 1982)

- pour transmettre des informations académiques
- pour discuter d'un projet de carrière
- pour résoudre un problème personnel

. pour faire des discussions intellectuelles ou sur l'avenir des campus,

. pour socialiser de façon informelle

Selon De Menton (1979)

. comme appui à la correspondance (avant, pour annoncer un envoi, après, pour approuver l'envoi)

Selon Sweet (1982)

. pour faire du télétutoring

. comme instrument complémentaire à la correspondance.

2. Interaction d'une personne à plusieurs ou d'un groupe à un autre (conférence téléphonique)

2.1 Services

- Conférence 100* où l'on doit passer par la téléphoniste pour lui demander de rejoindre les autres participants par téléphone pour la conférence.

- Conférence 200 où l'on doit passer par la téléphoniste pour avoir une ligne (un numéro de téléphone) qui permettra à chaque participant d'entrer en contact avec la conférence téléphonique, tout en assumant les coûts de l'appel.

- Conférence 300 (ou encore MEET-ME bridge au Wisconsin, ou OUTNET en Angleterre) qui permet d'avoir un contrôle direct sur le moment de la conférence (le coût est alors porté à l'organisme, sur une base mensuelle).

2.2 Utilité

Selon Short (1974)

. pour des contenus d'information centrés sur la tâche

---

* Les numéros de conférence 100, 200 etc. sont une classification qui provient de Bell Canada.

Selon Flinck (1975)

. pour permettre l'interaction de plusieurs étudiants entre eux

Selon Gold (1973)

. pour la formation en cours d'emploi à partir de différents lieux de travail

Selon Moore (1981)

. pour rejoindre une petite audience dans un programme très spécialisé

. pour former des sous-groupes de discussion

. pour le libre échange professeur-étudiants et étudiants-étudiants

Selon Canon (1982)

. pour permettre des apprentissages de groupe.

3. Communication avec utilisation d'un autre média

3.1 Services

Terminaux d'écoute collective

- Poste Mains libres compagnon (Bell Canada) pour des petits groupes de 4 ou 5 personnes.

- Appareil Conférence 2 000 (Bell) (ou EMT ou encore OUTNET, Educational Telephone Network du Wisconsin, Open University Telephone Network de l'Angleterre). Une salle de réception et de transmission téléphonique, ainsi qu'une installation de microphones et de haut-parleurs permettent cette communication. Elle peut se faire d'une personne à un groupe ou d'un groupe à un autre. Une des variantes de ce système en Angleterre est de permettre à des individus qui ne peuvent se rendre au terminal, de participer quand même à la conférence chez eux, par le réseau public de téléphone.

Studio audo-vidéo conférence

- Conférence 800 qui permet la transmission audio-vidéo de façon bidirectionnelle point à point (pas plus de deux points à la fois). Ce système est en fonction au Canada depuis 1981* et il peut relier Québec, Montréal, Ottawa, Hull et Toronto.

- Conférence 900 qui permet la transmission audio-vidéo de façon unidirectionnelle multipoint.

Note - L'utilisation éventuelle du satellite pourra servir à étendre le réseau à travers tout le Canada et même à l'étranger, avec une qualité supérieure de transmission.

Autres systèmes

- DIAL ACCESS du Wisconsin qui permet l'accès à une bibliothèque d'audio-cassettes, accessible à toute heure du jour ou de la nuit, et couvrant actuellement environ 1 000 sujets médicaux répertoriés.

- DIAL-A-GARDEN du Wisconsin qui est une variante du DIAL ACCESS et qui offre plutôt un service sur la culture des légumes.

- Conférence 500** ou SEEN (State Wide Extension Educational Network du Wisconsin) qui permet la transmission de graphiques à deux sens, en même temps que la transmission orale.

3.2 Utilité

Les terminaux d'écoute collective ont été développés afin de multiplier le nombre de participants à des rencontres à distance, tout en gardant la possibilité de communiquer à deux

---

* Données non publiées, recueillies lors d'un contact téléphonique avec M. Gauvin du réseau de Bell Canada, responsable des conférences audio-vidéo.

**Cette conférence est prévue pour fin 1983, début 1984.

plus démocratique et plus satisfaisante pour tous.

- L'Henry (1974)

  . Diminution du taux d'abandon avec l'utilisation de la téléconférence

- Flinck (1975)

  . Possibilité d'interaction de plusieurs étudiants

- Turok (1977)

  . Coûts avantageux

  . Système de distribution très flexible

  . Economie de temps, d'argent et de présence tant pour le professeur que l'étudiant

- Perinchief et Hugdhal (1982)

  . Permet de présenter des invités sans qu'ils aient à se déplacer

- Canon (1982)

  . Permet de stimuler les échanges et d'évaluer les apprentissages

Inconvénients

- Gold (1973)

  . Manque de contact personnel avec le professeur

  . Aide visuelle insuffisante

  . L'équipement utilisé n'est pas toujours au point

  . Période de classe trop courte

- Short (1974)

  . Il pourrait être facile pour une personne de mobiliser la conversation téléphonique

- Turok (1977)

  . Pour 7 étudiants seulement plus le tuteur (Moore, 1981). Canon (1982) mentionne pour 4 à 8 étudiants seulement

  . Ratio souvent inférieur à celui du face à face; 1/7 au lieu de 1/14

- Moore (1981)

  . Interaction rarement complètement ouverte, car il est permis autant aux étudiants qu'aux professeurs d'interrompre l'exposé

- Canon (1982)

  . Délai plus long entre la réception du matériel et le premier contact, puisque les groupes doivent se former d'abord

- Bell Canada (non publié)

  . L'équipement ne peut pas encore répondre à toutes les demandes

  . La qualité technique n'est pas encore tout à fait au point

Les studios de conférence

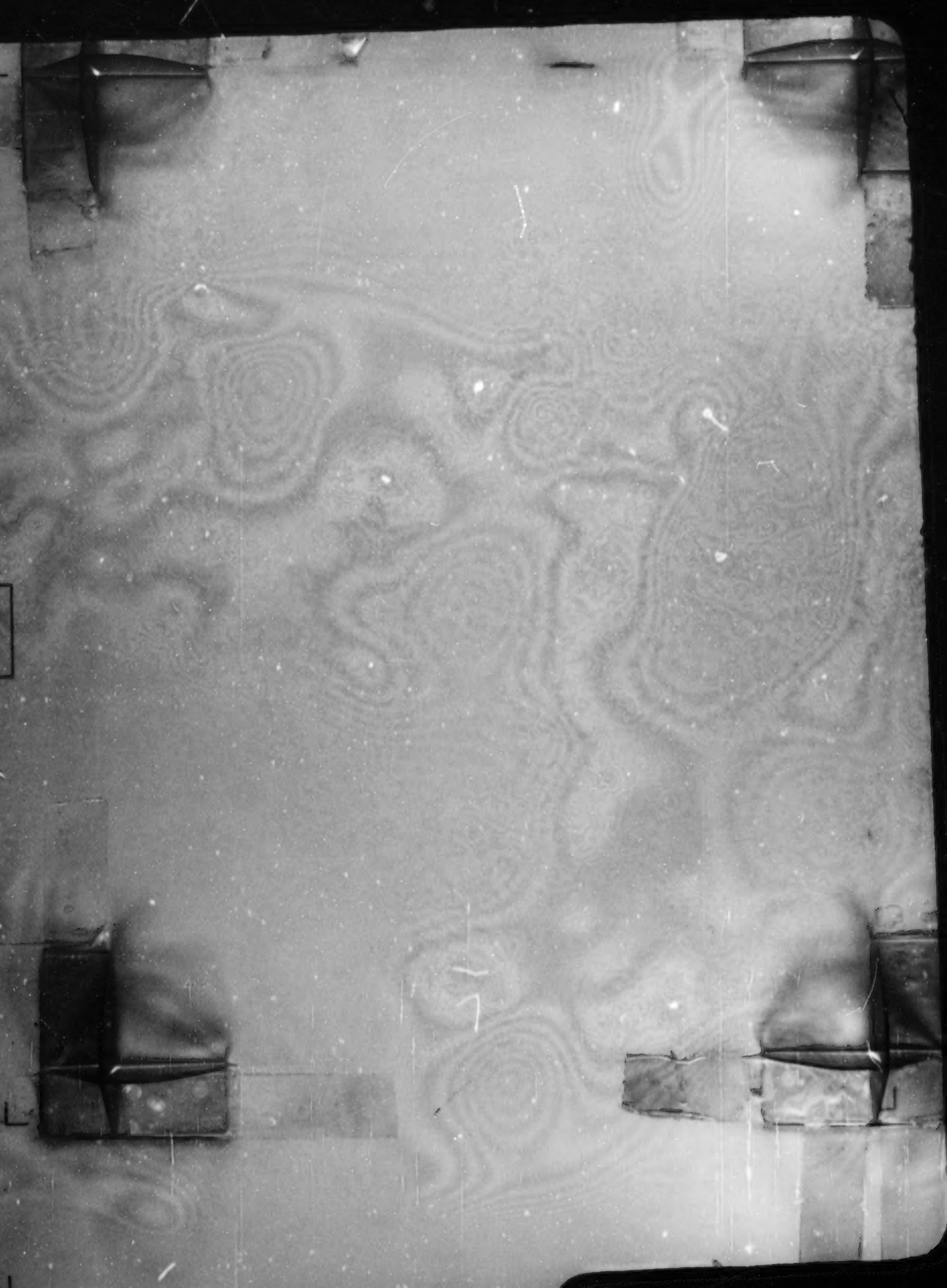
Avantages

- Turok (1977)

  . Le nombre de participants peut augmenter avec le nombre de salles de réception

  . Les appels sont moins chers, à condition d'utiliser ce service en dehors des heures de pointe

  . La qualité sonore est plus grande si le centre de réception est équipé d'écouteurs individuels



sens. L'information qui est transmise par ce moyen est surtout du contenu théorique, malgré le fait que Perinchief et Hugdahl (1982) relatent une expérience d'enseignement de la musique par ce système qui a remporté du succès à cause de la qualité sonore de diffusion. Les autres développements de la conférence audio semblent vouloir s'axer sur le face à face. On peut maintenant voir les personnes, leur parler et appuyer ses explications graphiques. Quant aux audio-bibliothèques, elles favorisent l'accès à la consultation des documents ordinairement réservés aux grands centres.

De Manton (1979), fait une distinction entre un appareillage simple, comme le téléphone, branché directement à domicile, et une installation plus complexe qui consisterait à avoir plusieur réseaux ou lignes, ou encore plusieurs postes de réception supplémuntaires sur un même branchement. A tous ces appareils, une panoplie d'accessoires peuvent être ajoutés, et l'innovation dans ce domaine a pris une grande expansion, surtout depuis qu'il y a concurrence dans la vente des appareils ou des accessoires. On peut retrouver, par exemple, des appareils pour garder les numéros de téléphone en mémoire, pour faire le transfert automatique d'une communication à un autre numéro, des appareils à touches, des appareils à haut-parleurs permettant d'avoir les mains libres lors de la conversation téléphonique, des répondeurs, des répondeurs enregistreurs, des

télécopieurs, des composeurs de numéros, ..., et tout ça dans le but de faciliter l'utilisation du téléphone comme moyen de communiquer dans une atmosphère agréable. Cela devient par le fait même, un critère de rentabilité de ce média. Dans tout cet avancement technologique, il y a sans doute, des pour et des contre l'utilisation du téléphone. C'est ce que nous allons essayer de voir dans la troisème partie de ce travail.

Résumé

D'une transmission presque magique du son à travers deux fils, nous sommes passés à des communications de plus en plus sophistiquées. Il y a des communications directes et indirectes et des communications directes reliées à d'autres appareils. Le système d'installation peut être considéré comme simple ou complexe selon qu'il y a une seule ligne ou plusieurs rattachées à un même réseau. Le développement se fait de plus en plus, au gré de la fantaisie d'innovation des uns et des autres.

III AVANTAGES ET INCONVENIENTS

Bates (1982) aborde la question du choix des médias dans la planification d'un projet ou d'un système d'éducation à distance. Il mentionne quatre types de questions à soulever avant de choisir:

. Permet les échanges entre les institutions d'enseignement

- L'Henry (1974)

. Est un moyen flexible (cité aussi par Canon, 1982)

. Donne à l'étudiant l'impression de ne pas être isolé (cité aussi par Flinck, 1975)

. Est accessible dans les régions isolées (cité aussi par Flinck, 1975)

- Flinck (1975)

. Est accessible quand le face à face ne peut être utilisé

. Est de coût minime surtout dans les pays où il y a un grand réseau téléphonique

. Permet l'accès à une qualité d'enseignement

- De Sola Pool (1977)

. Elargit la liberté humaine

. Sécurise, permet de demander de l'aide rapidement

- Turok (1977)

. Rejoint les étudiants géographiquement inaccessibles par un service d'éducation régulier

. Permet de mieux se centrer sur la tâche (pas de distraction visuelle)

. Permet de sevrer les étudiants trop dépendants, plus que par le face à face

- Davis/cité par Turok, 1977, p. 27

. Dans l'enseignement de l'anglais, les avantages de l'utilisation du téléphone sont plus grands que ceux de l'utilisation des cassettes parce qu'il

- permet des discussions spontanées

- se combine bien avec le matériel de la correspondance
- pour les gens plus gênés et timides, il est plus facile de parler seul à seul que dans un grand groupe

- De Menton (1979)

  . Le téléphone est un facteur d'intégration à la société

  . Il est un moyen de liaison pour tous

  . Il est sécurisant

- Moore (1981)

  . Permet plus d'interaction que les autres médias à distance et de façon plus immédiate

  . Permet un degré moindre d'organisation que la correspondance, la radio ou la télévision

  . Répond à des besoins hautement spécialisés

  . Est un média jugé efficace pour des fins d'apprentissage, non des habiletés (Moore relève l'expérience de Duhrels qui a enseigné la dactylographie à des handicapés par téléphone)

- Sweet (1982)

  . Permet de fréquentes discussions entre le tuteur et l'étudiant au sujet de ses progrès académiques

  . Permet une relation personnelle avec l'étudiant

- Parinchief et Hugdahl (1982)

  . Permet d'utiliser des experts à des prix moins coûteux

- Canon (1982)

  . Encourage l'apprentissage indépendant

  . S'adapte aux besoins individuels des étudiants

. Est plus facile d'organisation

. Répond à un besoin de support humain de la part de quelques étudiants

. Les délais sont plus courts entre la réception du matériel et le premier contact avec le tuteur

- Bates (1982)

. Les rencontres occasionnelles face à face, ou les communications par téléphone ou par ordinateur sont suffisantes pour surmonter le sentiment d'isolement des étudiants

Inconvénients

- Flinck (1975)

. Peut être impersonnel au même titre que les autres médias

- De Sola Pool (1977)

. Provoque des effets contradictoires, ex.: la sonnerie du téléphone envahit la vie privée, mais en même temps, on ne peut plus passer chez les gens sans leur donner un coup de téléphone

- Turok (1977)

. Un appel de personne à personne interurbain coûte très cher

. Manque d'interaction entre les étudiants (aussi Canon, 1982)

. Les contacts téléphoniques demandent plus d'attention, donc ils sont plus fatigants aussi

- Moore (1981)

. Pauvre qualité du système public en Angleterre, (ce qui pourrait être le cas aussi pour d'autres pays)

- Canon (1982)

. N'est pas utilisable pour tous les cours, ni pour tous les étudiants

. La qualité d'apprentissage peut être diminuée à cause du manque de contact entre le facilitateur et l'étudiant

Ce que le téléphone ne fait pas

- Short (1974), Hugdahl (1978), Perinchief et Hugdahl (1982)

. Il ne remplace pas le face à face, il est un complément

. Les mots écrits pour le passage de l'information sont plus efficaces

. Ne permet pas le contact visuel

- Holmberg (1977)

. Le téléphone vient après le courrier comme moyen de communication dans les deux sens

- De Sola Pool (1977)

. Il est plus difficile de persuader et de gratifier par téléphone que par le face à face

La conférence téléphonique

Avantages

- Gold (1973)

. Disponibilité des cours sur les lieux de travail (Moore, 1981)

. Atmosphère informelle

. Utilisation de l'heure du repas pour apprendre

. Accessibilité

. Possibilité de communication immédiate dans les deux sens

- Short (1974)

. Il est plus facile d'utiliser le tour de table pour permettre que chacun ait la chance d'émettre son opinion, donc structure

plus démocratique et plus satisfaisante pour tous.

- L'Henry (1974)

  . Diminution du taux d'abandon avec l'utilisation de la télé-conférence

- Flinck (1975)

  . Possibilité d'interaction de plusieurs étudiants

- Turek (1977)

  . Coûts avantageux

  . Système de distribution très flexible

  . Economie de temps, d'argent et de présence tant pour le professeur que l'étudiant

- Ferinchief et Hughal (1982)

  . Format de présenter des invités sans qu'ils aient à se déplacer

- Canon (1982)

  . Format de stimuler les échanges et d'évaluer les apprentissages

Inconvénients

- Gold (1973)

  . Manque de contact personnel avec le professeur

  . Aide visuelle insuffisante

  . L'équipement utilisé n'est pas toujours au point

  . Période de classe trop courte

- Short (1974)

  . Il pourrait être facile pour une personne de mobiliser la conversation téléphonique

- Turok (1977)

  . Pour 7 étudiants seulement plus le tuteur (Moore, 1981). Canon (1982) mentionne pour 4 à 8 étudiants seulement

  . Ratio souvent inférieur à celui du face à face; 1/7 au lieu de 1/14

- Moore (1981)

  . Interaction rarement complètement ouverte, car il est permis autant aux étudiants qu'aux professeurs d'interrompre l'exposé

- Canon (1982)

  . Délai plus long entre la réception du matériel et le premier contact, puisque les groupes doivent se former d'abord

- Bell Canada (non publié)

  . L'équipement ne peut pas encore répondre à toutes les demandes

  . La qualité technique n'est pas encore tout à fait au point

Les studios de conférence

Avantages

- Turok (1977)

  . Le nombre de participants peut augmenter avec le nombre de salles de réception

  . Les appels sont moins chers, à condition d'utiliser ce service en dehors des heures de pointe

  . La qualité sonore est plus grande si le centre de réception est équipé d'écouteurs individuels

- Moore (1981)

  . Le système OUTNET de l'Open University permet des rencontres à travers chaque région, entre les régions et nationalement, tout en permettant à des individus de participer de leur domicile

  . Le système OUTNET, comparé au ENT du Wisconsin, est un système intégré à toute une structure complète d'éducation à distance, alors qu'au Wisconsin, il est à part

  . Le studio permet de préserver le groupe comme unité de tutorat

  . Il permet de rejoindre beaucoup plus de gens en même temps et à distance variable

  . Le ENT possède une grande qualité audiophonique

  . Il offre une autre alternative dans la formation continue

- Perinchief et Hugdahl (1982)

  . La qualité du son permet même l'enseignement de la musique

  . Dans leurs expériences de ce type d'enseignement, ils ont remarqué qu'il y avait deux fois plus d'étudiants inscrits que dans le face à face

Inconvénients

- Gold (1973)

  . Il peut y avoir distraction dans l'environnement de réception (aussi Moore, 1981)

  . La participation des étudiants est souvent insuffisante pour vraiment rentabiliser l'utilisation de ce service

- Turok (1977)

  . Disponible pour une distance de 56 seulement, à cette époque en Angleterre

  . Dans l'expérience de Cambridge, l'utilisation d'écouteurs individuels, isole à nouveau les membres du groupe

- Moore (1981)

  . L'équipement anglais (d'Angleterre) n'est pas d'une très grande qualité

Dial access

Avantages

- Moore (1981)

  . Disponible à toute heure du jour ou de la nuit

  . Permet une mise à jour par des références bibliographiques. Sur 105 000 appels/année, 10% provenaient de personnes en situation d'urgence et 25% des utilisateurs ont modifié leur traitement à cause de cette consultation

Inconvénients

- Système actuel limité dans ses sujets de consultation (formation continue dans le domaine médical surtout)

Résumé

Les avantages et les inconvénients servent à faire pencher la balance vers un choix ou un autre. D'après ce que j'ai rapporté des différents auteurs, je constate que j'aurais très bien pu classifier les avantages et les inconvénients dans les trois catégories décrites par Bates (1982): structure d'organisation, public cible et coût, car ces variables jouent directement dans la balance. Les avantages d'un service compensent pour les inconvénients d'un autre. La technologie semble un facteur important, puisque la qualité technique est assez souvent mentionnée comme inconvénient. Turok (1977) rapporte que le scepticisme

des participants est un obstacle majeur aux résultats de l'utilisation d'un média. Nous allons donc parler des différentes recommandations pour favoriser le rendement du téléphone.

IV RECOMMANDATIONS DES AUTEURS

Les télécommunications, selon Chatala et Wedemeyer (1973), contribuent vraiment au système d'éducation si elles s'intègrent complètement à l'enseignement et si elles reçoivent un bon support financier. Cela nécessite quand même une bonne planification et exige la participation d'une audience suffisante, afin d'être économiquement rentable.

Le téléphone

Short (1974) propose un choix d'information centrée surtout sur la tâche, parce qu'il est facile de parler de tout et de rien quand on se sent très isolé et que le téléphone est le moyen unique de contact dans les deux sens. Short (1974) propose aussi que le téléphone soit utilisé toujours après au moins un face à face, ce qui limite les imaginations au sujet de la personne à l'autre bout du fil et ce qui rend le contact plus personnel.

De Menton (1979) admet que les échanges téléphoniques doivent inclure des aspects de la vie privée et de la vie professionnelle des gens en autant qu'on ait bien pris soin de mettre par écrit le motif réel de l'appel, de façon à être certain de ne pas l'oublier. Elle mentionne aussi qu'il est important de

choisir le bon moment pour téléphoner, à la fois l'appeleur et le récepteur.

Finkel (1982) mentionne que le tuteur doit faire les premiers pas pour rejoindre les étudiants. Lui-même essayait de contacter tous ses étudiants au moins aux deux semaines. S'il n'avait pas d'explications de contenu, il en profitait pour parler et ainsi encourager les gens.

L'élocution doit être plus lente au téléphone et le ton doit pouvoir permettre le passage du non verbal dans la communication. Les utilisateurs doivent être bien préparés à ce média. Un bon professeur en face à face n'est pas nécessairement un bon utilisateur du téléphone. Cochrane et Meech (1982) suggèrent que l'accent soit mis sur le développement des habiletés à clarifier les objectifs réels des étudiants, de façon à garder leur motivation. Ils se servent des enregistrements des communications téléphoniques, afin de relever les difficultés rencontrées par les utilisateurs. Sweet (1982) dit que pour qu'un feedback par téléphone soit efficace, il doit se situer dans un contexte de support.

La conférence téléphonique

Pour l'utilisation de la conférence téléphonique, un maximum de huit personnes ne devrait pas être dépassé, de façon à pouvoir donner la chance à chacun de parler et d'émettre son opinion. A ce sujet, Short (1974) dit qu'il est nécessaire de changer le rôle du

tuteur et qu'il est important de devenir modérateur et stimulateur, de façon à suciter les échanges entre les participants. Pour bien préparer un entretien téléphonique de groupe, un envoi de documents de références et des aides visuelles sont un atout. Les étudiants peuvent écrire les questions que ces documents soulèvent, dans le but de les soumettre lors de la rencontre suivante; c'est le résultat de l'expérience de Hugdahl (1978).

Un contact téléphonique individuel avant la conférence peut servir de préparation des candidats. L'Henry-Evans (1974) a eu la chance d'avoir des groupes en face à face et en conférence téléphonique pour le même cours, ce qui lui a permis de constater qu'il était plus facile de transposer les réactions non verbales des étudiants en face à face lors de ses rencontres à distance. Par contre, une certaine discipline reste essentielle pour maintenir la cohérence dans un groupe et permettre à chacun de s'exprimer sans être interrompu. L'art d'un instructeur par téléphone, comme le décrit Moore (1981), c'est d'essayer d'organiser le tutorat et le programme, avec suffisamment de structure pour utiliser au maximum les ressources technologiques, autant qu'humaines, tout en conservant les interactions spontanées des individus.

Résumé

Le téléphone est largement accessible comme service en éducation à distance, mais les utilisateurs ne sont pas toujours disposés à s'approprier adéquatement ce service. L'organisation

du cours demande une certaine adaptation du matériel en fonction des inconvénients de ce système. S'il n'est pas possible de voir les personnes et de leur donner la parole par un simple regard, il faut alors se mettre à développer un autre sens plus utile pour ce type de contact.

CONCLUSION

J'ai, tout au long de ce travail, découvert le téléphone au service de l'éducation à distance. Ce média a déjà plus de cent ans d'existence et pourtant, plusieurs de ces services m'étaient encore tout à fait inconnus. Son invention est d'abord partie d'un but pédagogique qui a dû ensuite être laissé de côté pour des raisons d'ordre technique. En 1939, pendant la guerre, cet objectif de développement a repris le dessus et l'expansion technologique dans ce sens n'a pas cessé depuis. On se retrouve non seulement avec un système pour communiquer seul à seul, mais avec des réseaux permettant de préserver le groupe dans son entité d'apprentissage et aujourd'hui, le visuel permet de se rapprocher de plus en plus des avantages du contact face à face. Le téléphone ne remplace pas le face à face, la distance reste à franchir. Il est plutôt considéré comme un complément au même titre que tous les autres médias. J'ai été fière de constater que l'avancement technologique du Québec était passablement comparable à celui des autres pays que j'ai étudiés par mes lectures. Cela me laisse croire qu'on a

avantage à expérimenter et à utiliser ces services. Un média approprié avec une organisation pédagogique adéquate, de même qu'un support financier suffisant, permettent de rendre possible un enseignement à distance individuel et dans notre confiance au succès possible de ces services.

BIBLIOGRAPHIE

Bates, Tony (1982). Le multi-média, dans Formation à distance, perspectives et prospectives, Colloque québécois, Mirabel, p. 90 à 94.

Bates, Tony (1982). La sélection des médias, dans Formation à distance, perspectives et prospectives, Colloque québécois, Mirabel, p. 108 à 114.

Canon, Simon (1982). Student support at a crossroads, dans Learning at a distance, a world perspective, Athabasca University, International Council for correspondence education, p. 145 à 149, paper 51.

Cochrane, B.R. et Meech, A. (1982). Training telephone tutors, dans Learning at a distance, Athabasca University, Canada.

Daniel, J.S., Stroud, M.A., Thompson, J.R., éd. (1982). Learning at a distance, Athabasca University, International Council for correspondence education, 342 pages.

De Butts, John. D. (1977). Afterword, dans The telephone's first century and beyond, American Telephone and Telegraph company, Massachusetts, p. 113 à 119.

De Menton, Sophie (1979). Mieux utiliser le téléphone, Paris, Les éditions d'organisation, 142 pages.

De Sola Pool, Ithiel (1977). The social effects of the telephone dans The telephone's first century and beyond, American Telephone and Telegraph company, Massachusetts, p. 9 à 20.

Finkel, Alvin (1982). Designing interesting courses, dans Learning at a distance, Athabasca University, Edmonton, p. 94 à 96.

Flinck, Rune (1975). The telephone as an instructional aid in distance education, dans Pedagogical reports, Department of Education of Lund, Sweden, no 1, 45 pages.

Ghatala M.H. et Wedemeyer, C.A. (1973). Telecomunications in education, dans Educational technology, p. 63.

Gold, Benk (1973). Student evaluation of an experimental course conducted via conference telephone, Los Angeles, California, 14 pages (microfiche).

Holmberg, Börje (1974). Distance Education, a short handbook, Malmö, Hermods, 86 pages.

Holmberg, Börje (1977). Distance Education, a survey and bibliography, London, Kogan page, Great Britain, 167 pages.

Hugdahl, Edward O. (1978). Distance learning in music through the teleconferencing principle: a six-year experience in Wisconsin on a state wide basis, microfiche, 15 pages.

L'Henry-Evans, Odette (1974). Teaching by telephone: some practical observations dans Teaching at a distance, no 1, nov., p. 67 à 69.

Moore, Michael (1981). Educational Telephone Network, dans Teaching at a distance, no 19, Summer, p. 24 à 31.

Perinchief, R. et Hugdahl E.O. (1982). Teaching music by telephone, dans Teaching a distance, no 22, p. 33 à 35.

Sewart, David (1982). Indivvidualising support services, Open University Communication, dans Learning at a distance, p. 27 à 29.

Short, John (1974). Teaching by telephone: the problem of teaching without the visual channel, dans Teaching at a distance, no 1, nov. 1974, p. 61 à 66.

Sweet, Robert (1982). Distance Education: the personnal response, microfiche, 14 pages.

Turoff, Jen (1977). Telephony-a passing lunacy or a genuine innovation?, dans Learning at a distance, no 8, p. 25 à 33.

1. AIDE À L'APPRENTISSAGE

12 3

$ 7.35

Disponible à:
La librairie de l'Université de Montréal
C.P. 6128, succursale A
Montréal, H3C 3J7
Tél.: 343-6210